

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации

ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный  
аграрный университет»

С. Н. Косников

## **ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА**

Учебно-методическое пособие для студентов бакалавриата  
заочной формы обучения по направлению подготовки  
«Менеджмент» профиль «Государственное и  
муниципальное управление»

Краснодар  
2011

**УДК 004.9:005.1**  
**ББК 65.050.9(2)2**  
**К71**

**Рецензент:**

**В. Ю. Кондратьев** – канд. экон. наук, доцент  
кафедры информационных систем КубГАУ

**Косников С. Н.**

К71 Интернет-технологии ведения бизнеса: учеб.-метод. пособие / С. Н. Косников. – Краснодар: КубГАУ, 2011. – 50 с.

В учебно-методическом пособии рассматриваются теоретические и практические вопросы использования интернет-технологий в бизнесе. Изложены подходы к ведению бизнеса с использованием систем управления взаимоотношениями с клиентами, систем удаленного хранения документации и ее обмен, системы электронной торговли и системы интернет-маркетинга.

Учебно-методическое пособие адресовано студентам, изучающим дисциплину «Интернет-технологии ведения бизнеса», аспирантам, преподавателям Вузов и колледжей, научным сотрудникам, руководителям и специалистам предприятий.

**УДК 004.9:005.1**  
**ББК 65.050.9(2)2**

© Косников С. Н., 2011  
© ФГБОУ ВПО «Кубанский государственный аграрный университет», 2011

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|   |    |
|---|----|
| Роль интернета в жизни человека и использование интернет-технологий в бизнесе .....                   | 4  |
| <b>Практическое занятие №1.</b> Создание хранилища бизнес документации в системе SkyDrive.....        | 5  |
| <b>Практическое занятие №2.</b> Организация интернет-маркетинга в системе Яндекс. Директ .....        | 6  |
| <b>Практическое занятие №3.</b> Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM - система)..... | 7  |
| Рекомендуемая литература .....  | 8  |
| Вопросы для выполнения контрольной работы.....  | 9  |
| Распределение вопросов для выполнения контрольной работы .....  | 11 |

## **Роль интернета в жизни человека и использование интернет-технологий в бизнесе**

За последний десяток лет Интернет стал частью культуры и повседневной жизни людей. Проводятся исследования, посвященные Интернету – его влияние на жизнь людей, создаются законы, касающиеся Интернета.

Internet – это общемировая совокупность компьютерных сетей, связывающая между собой миллионы компьютеров.

Современные технологии основаны на достижениях научно-технического прогресса и ориентированы на производство продукта: материальная технология создаёт материальный продукт, информационная технология – информационный продукт.

Интернет-технологии, также как и промышленные или финансовые технологии, определяют средства и форму, в которых реализуется совместная деятельность людей ради достижения определенных целей. Хорошо известны промышленные технологии и технологические линии, которые объединяют в виде производственных цепочек деятельность отдельных рабочих, цехов или целых производств для выпуска продукции. В двадцатом столетии появились финансовые технологии, которые объединяют денежные потоки большого количества физических лиц и юридических лиц, для реализации определенных коммерческих проектов. В последние годы стали реальностью интернет-технологии, которые объединяют информационные потоки от многих действующих лиц для достижения большей согласованности своих действий, а также более точного определения содержания своих будущих действий.

## **Практическое занятие №1. Создание хранилища бизнес документации в системе SkyDrive**

### **Цель:**

- ознакомиться и выработать навыки создания, редактирования, хранения и организации совместного доступа к документам в системе SkyDrive.

### **Задание:**

1. Зарегистрироваться в системе.
2. Создать документ Word с именем вашей фамилии, например Иванов И.И. и сохранить его в папку «Кадры».
3. Создать документ Excel с именем «Реализации» и сохранить его в папку «Отчет о реализации».
4. Организовать доступ к папкам «Кадры» и «Отчет о реализации» другим пользователям.

### **Методические указания по выполнению задания**

#### **Регистрация в системе SkyDrive**

Перед тем как начать работу в системе SkyDrive необходимо создать учетную запись в службе Windows Live ID. Для этого нужно зайти на сайт [hotmail.com](http://hotmail.com) и нажать кнопку Регистрация.

## **Практическое занятие №2. Организация интернет-маркетинга в системе Яндекс. Директ**

### **Цель:**

- выработать навыки работы в системе Яндекс. Директ.

### **Задание:**

1. Сформулировать объявление о продаже продукции.
2. Зарегистрироваться в системе Яндекс. Директ.
3. Провести анализ ключевых слов.
4. Определиться со стратегией показа.
5. Отправить объявление на проверку.

### **Методические указания по выполнению задания.**

Яндекс. Директ – система контекстной рекламы на страницах «Яндекса» и сайтах партнеров Рекламной системы Яндекса. Яндекс. Директ стал первым сервисом поисковой рекламы в русскоязычном интернете.

Яндекс. Директ предоставляет рекламодателям следующие возможности:

- самостоятельно оценивать пользовательский спрос на информацию (открытая статистика поисковых запросов показывает, чем и как часто интересуются люди в интернете);
- самостоятельно выбрать запрос, по которому будет показано рекламное объявление;
- самостоятельно составить рекламный текст;
- самостоятельно выбрать страну и/или город, где живёт его потенциальный покупатель;
- самостоятельно управлять своей рекламой на страницах результатов поиска Яндекса.

## **Практическое занятие №3. Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM - система)**

### **Цель:**

- выработать навыки работы в системах управления взаимоотношениями с клиентами (на примере CRM-системы «Мегаплан»).

### **Задание:**

1. Зарегистрироваться в CRM-системе «Мегаплан».
2. Придумать название организации и вид её деятельности.
3. Разработать организационную структуру предприятия.

### **Методические указания по выполнению задания**

Система управления взаимоотношениями с клиентами (или CRM, сокращение от англ. Customer Relationship Management System) — корпоративная информационная система, предназначенная для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками компании, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов. Под термином «CRM-система» понимается прикладное программное обеспечение, предназначенное для реализации CRM.

Основными принципами CRM-системы являются:

- **наличие единого хранилища информации**, откуда в любой момент доступны все сведения о предыдущем и планируемом взаимодействии с клиентами;

## Рекомендуемая литература

1. Алексунин В. А. Электронная коммерция и маркетинг в Интернете. – М.: Дашков и Ко, 2007. – 214 с.
2. Ахромов Я. В. Системы электронной коммерции. – М.: Оникс, 2007. – 302 с.
3. Бабенко Л.Г. Новые технологии электронного бизнеса и безопасности. – М.: Радио и связь, 2008. – 376 с.
4. Бачило С.В. Директ-маркетинг. – М.: Дашков и К, 2011. – 212 с.
5. Васильев Г. А. Электронный бизнес. Реклама в Интернете. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 180 с.
6. Гаврилов Л. В. Электронная коммерция: учеб. пособие. – М.: Солон-Пресс, 2006. – 254 с.
7. Гаврилов Л.В. Основы электронной коммерции и бизнеса: учеб. пособие. – М.: Солон-Пресс, 2010. – 592 с.
8. Голик В. С. Эффективность интернет-маркетинга в бизнесе. – М.: Дикта, 2008. – 89 с.
9. Гринберг П. CRM со скоростью света. Привлечение и удержание клиентов в реальном времени через Интернет. – М.:Символ-Плюс, 2008. – 528 с.
10. Костяев Р.М. Бизнес в Интернете: финансы, маркетинг, планирование. – СПб.: ВHV - Санкт – Петербург, 2008. – 250 с.
11. Сибирская Е. В. Электронная коммерция. – М.: Форум, 2008. – 181 с.
12. Юденков Ю. Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе. Перспективы и риски. – М.: КноРус, 2011. – 253 с.



## Вопросы для выполнения контрольной работы

- 1 История развития интернета.
- 2 Организация управления Интернет в России и за рубежом.
- 3 Определение и понятие Интернет-технологии.
- 4 История становления Интернет-технологий ведения бизнеса.
- 5 Интернет-технологии как система, ее структура.
- 6 Необходимость внедрения Интернет-технологий в бизнес.
- 7 Средства реализации Интернет-технологий в бизнесе.
- 8 Общее представление об основных Интернет-технологиях ведения бизнеса.
- 9 Технологии электронного бизнеса в экономике.
- 10 Архитектура «Клиент-сервер» для ведения интернет бизнеса, основанная на Web-технологии, Web-документ, Web-сервер.
- 11 Интернет-технологии в системе управления.
- 12 Сущность и виды корпоративных систем управления бизнесом.
- 13 Корпоративные информационные системы и их применение с использованием Интернет-технологий.
- 14 Сущность и значение системы управление взаимоотношениями (CRM).
- 15 Сущность и значение системы управление персоналом (HRM).
- 16 Сущность и значение системы управление предприятием (ERP).
- 17 Особенности виртуальных предприятий и их возможности.
- 18 Интернет технологии организационного управления.

- 19 Современные информационные системы для автоматизации бизнес-процессов их назначение.
- 20 Понятие открытых информационных систем.
- 21 Технологии Интернет в системе электронной коммерции.
- 22 CRM-системы для электронной коммерции – eCRM.
- 23 Основные программные продукты по электронной торговле.
- 24 Понятие и виды платежных систем.
- 25 Банковские услуги в Интернете и их характеристика.
- 26 Интернет-банкинг.
- 27 Операции, проводимые в системе электронного бизнеса (основные и вспомогательные). Виды электронных платежей.
- 28 Виды систем дистанционного обучения персонала бизнес компаний.
- 29 Онлайн-овые системы дистанционного обучения.
- 30 Использование Интернет-технологий в системе корпоративного обучения.
- 31 Управление корпоративными знаниями.
- 32 Использование Интернет-технологий в системе маркетинга.
- 33 Интернет-магазины.
- 34 Интернет-трейдинг.
- 35 Телекоммуникационные технологии в бизнесе.

## Распределение вопросов для выполнения контрольной работы

|  |   | ПОСЛЕДНЯЯ ЦИФРА НОМЕРА ЗАЧЕТНОЙ КНИЖКИ |          |          |          |          |          |          |         |         |          |
|--|---|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|---------|----------|
|  |   | 0                                      | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        | 6        | 7       | 8       | 9        |
| ПРЕДПОСЛЕДНЯЯ ЦИФРА НОМЕРА ЗАЧЕТНОЙ КНИЖКИ | 0 | 1 10 23                                | 2 11 24  | 3 12 25  | 4 13 26  | 5 14 27  | 6 15 28  | 7 16 29  | 8 17 30 | 9 18 31 | 10 19 32 |
|  | 1 | 11 20 1                                | 12 21 2  | 13 22 3  | 14 23 4  | 15 24 5  | 16 25 6  | 17 26 7  | 18 27 8 | 19 28 9 | 20 29 10 |
|  | 2 | 21 30 11                               | 22 31 12 | 23 32 13 | 24 1 14  | 25 2 15  | 26 3 16  | 27 4 17  | 28 5 18 | 29 6 19 | 30 7 20  |
|  | 3 | 31 8 21                                | 32 9 22  | 1 10 23  | 2 11 24  | 3 12 25  | 4 13 26  | 5 14 27  | 6 15 28 | 7 16 29 | 8 17 30  |
|  | 4 | 9 18 31                                | 10 19 32 | 11 20 1  | 12 21 2  | 13 22 3  | 14 23 4  | 15 24 5  | 16 25 6 | 17 26 7 | 18 27 8  |
|  | 5 | 19 28 9                                | 20 29 10 | 21 30 11 | 22 31 12 | 23 32 13 | 24 1 14  | 25 2 15  | 26 3 16 | 27 4 17 | 28 5 18  |
|  | 6 | 29 6 19                                | 30 7 20  | 31 8 21  | 32 9 22  | 1 10 23  | 2 11 24  | 3 12 25  | 4 13 26 | 5 14 27 | 6 15 28  |
|  | 7 | 7 16 29                                | 8 17 30  | 9 18 31  | 10 19 32 | 11 20 1  | 12 21 2  | 13 22 3  | 14 23 4 | 15 24 5 | 16 25 6  |
|  | 8 | 17 26 7                                | 18 27 8  | 19 28 9  | 20 29 10 | 21 30 11 | 22 31 12 | 23 32 13 | 24 1 14 | 25 2 15 | 26 3 16  |
|  | 9 | 27 4 17                                | 28 5 18  | 29 6 19  | 30 7 20  | 31 8 21  | 32 9 22  | 1 10 23  | 2 11 24 | 3 12 25 | 4 13 26  |

Учебное издание

Косников Сергей Николаевич

## **ИНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГИИ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА**

Учебно-методическое пособие для студентов бакалавриата  
заочной формы обучения по направлению подготовки  
«Менеджмент» профиль «Государственное и муниципаль-  
ное управление»

Подписано в печать «\_\_» декабря 2011. Бумага офсетная. Формат  
60x84. Печ. л. – 3,25. Тираж 100. Заказ № \_\_\_\_\_

Типография Кубанского государственного аграрного университета.  
350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13

**С полной версией  
Учебно-методическое пособие**

можно ознакомиться на кафедре  
**Экономической кибернетики**  
**факультета Прикладной**  
**информатики**, расположенной по

адресу г. Краснодар, ул. Калинина  
13, корпус Экономического  
факультета, каб. 209